2022 年度春期

スーパーバイザー士筆記試験

2022 年８月３日（火）実施
14:50～15:50

４．マーケティング・ホスピタリティ・フランチャイズパッケージ論とスーパーバイザーのコントロール・行動科学

（該当講義　講義．④．⑤．⑧．⑨）

答案作成上の注意

- ◇ 解答用紙の所定の欄に氏名を記入してください。
- ◇ 係りの合図があるまではこの表紙をあけないでください。
- ◇ 解答は解答用紙に記入してください。
- ◇ 試験時間は６０分です。
- ◇ 試験開始後３０分で退出できます。
- ◇ 退出される際には、出入口にいる事務局員に解答用紙を提出してください。
- ◇ 再入場はできません。

一般社団法人
日本フランチャイズチェーン協会

マーケティング

【問題１】配点 30 点（各 2 点）

次の文章で、正しいものには〇を、誤っているものには×を記入しなさい。

１．マーケティングとは、販売や営業を中心とする顧客創造活動を指す。
２．ドラッカーは、顧客創造に重要な２つの基本的機能として、「マーケティング」と「プロモーション」を挙げた。
３．日本企業（特に製造業）は一般的に「意味的価値」の創出より、「機能的価値」の創出を得意としている。
４．CS（顧客満足）において、一般的に自分が経験した良い評価（ポジティブフィードバック）は、不満の評価（ネガティブフィードバック）よりも「多くの人」に伝わる傾向がある。
５．３C 分析では、「顧客」「競合」「自社」の３要素の分析が行われる。
６．UGC とは、企業が主体的に SNS で展開する広告戦略を意味する。
７．STP の S はセグメンテーションを指し、セグメンテーションの 3 つの変数（分類軸）のうち、価値観や趣味、ライフスタイルで分類する軸を「サイコグラフィック変数」と呼ぶ。
８．オフライン（リアル）とオンライン（ネット）を融合した戦略を「OMO」と呼ぶ。
９．マーケティングリサーチでは、経済や世の中を 4 つの目で見ることが重要である。その一つである「コウモリ」の視点は、世の中の流れの変化を捉える点を特徴とする。
１０．自社のターゲット（標的顧客）のプロファイルを詳細に分析する方法（架空の人物を想定する方法）を「ペルソナ分析」と呼ぶ。
１１．マーケティング・ミックスを構成する 4 つの「P」の一つに、「Price（価格）戦略」がある。
１２．マクロ分析で用いる PEST 分析の「P」は Politics（政治）を意味し、「S」は Science（科学）を意味する。
１３．経営戦略やマーケティング戦略策定で用いられる SWOT 分析の「S」は Strength（強み）を意味し、「T」は Technology（技術）を意味する。
１４．サービス業のマーケティングは、頭文字 P から始まる 7 つの要素で構成され、４つの要素（４P）に People（人）をはじめとする 3 要素が追加される。
１５．顧客が企業やブランドに抱く、好意的な感情や信頼感を「顧客エンゲージメント」と呼ぶ。

ホスピタリティ・ベストサービス

【問題２】配点 10 点（各 5 点）

ホスピタリティの意味とその重要性について貴方の意見を述べなさい。

【問題３】配点 5 点

コミュニケーションの環境作りがなぜ大切なのか、貴方の意見を述べなさい。

【問題４】配点 5 点

E・S(従業員満足度)活動の貴方の具体的な計画を述べなさい。

フランチャイズパッケージ論・コントロール

【問題５】配点６点（各２点）

フランチャイズパッケージの構成要素を説明するア～ウに入る最も適切な語句を【選択肢】から選び【解答欄】にその番号を記入しなさい。

・ア（　　）：フランチャイザーの商標・マーク・チェーン名など、そのフラン　チャイズチェーンの事業であることを示す標章

・イ（　　）：フランチャイジーの経営を維持し、高めるためにフランチャイザーが行う（　　）

・ウ（　　）：フランチャイザーが開発した生産、加工、調理、施術等の役務、並びに販売接客サービス、それを支える本部機能、その他経営上のあらゆる技術や仕掛け仕組み

・エ　商品供給　：フランチャイザーによって企画されたオリジナル商品の供給や推奨商品、原材料、資材等の供給

【選択肢】

⑥ 本部システム　②デザイン　③ 特許 ④　商標･マーク　⑤ 教育･訓練 ⑥技術　⑦ノウハウ　⑧ＩＴシステム　⑨継続的指導･支援　⑩ 査察

【問題６】配点８点（各２点）

フランチャイズ本部のスーパーバイザーの業務について、以下のア～エの文章のうち正しいものは【解答欄】に[○]を、誤っているものは[×]をつけなさい。

ア．チェックリストはスーパーバイザーが加盟店の現状を把握するツールであり、問題発見はできるが、それで問題が解決できるわけではない。

イ．スーパーバイザーが不振店対策を実施するにあたっては、ロイヤルティ減免、販促費用や仕入額の一部負担など、加盟店の経費軽減策を最初に講じるべきではない。

ウ．本部には加盟店に対する「統制権」があるので、スーパーバイザーの指導や助言に従わない場合、先ず、オーナーに加盟契約書の関連する条項をよく読むよう指導すべきである。

エ．不振店対策としてセールなどの販売促進策を実施するにあたっては、その前に店舗運営原則＝ＱＳＣの改善を行った上で、販売促進策を実施するべきである。

【問題７】配点６点（各２点）

フランチャイズ・ビジネスにおけるスーパーバイザーの機能は６つあります。　ア～ウに当てはまる最も適切な語句を【選択肢】から選んで【解答欄】にその番号を記入しなさい。

（１）コミュニケーション（Communication）　意思 及び 情報の伝達

（２）コーディネーション（ Coordination）　調　整

（３）（　　ア　　）　点検 及び 統制

（４）（　　イ　　）　個人的相談

（５）（　　ウ　　）　経営相談 及び 指導

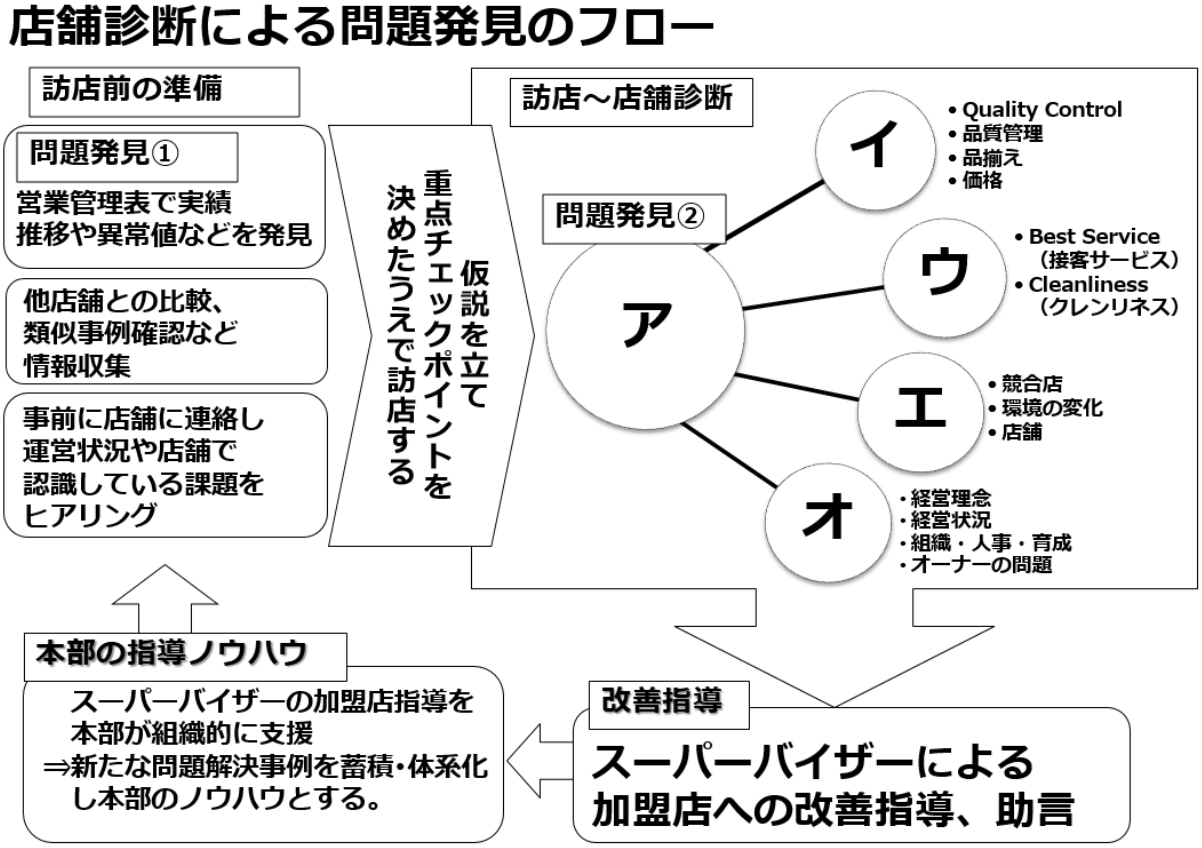
（６）プロモーション（Promotion）　促　進

【選択肢】

ア	イ	ウ
① コンファーメーション	① コントロール	① コントロール
② コンポジション	② カウンセリング	② コントリビューション
③ コントロール	③ コーチング	③ コンサルテーション
④　コンファンクシャン	④ コーディング	④　コンファーメーション

【問題８】配点１０点（各２点）

フランチャイズ・ビジネスにおけるスーパーバイザーの店舗診断による問題発見のフローを示す下図のア～オに当てはまる最も適切な語句を【選択肢】から選んで【解答欄】にその番号を記入しなさい。



【選択肢】

① 経営者	②店舗	③マーケティング	④チェックリスト	⑤商品
⑥ マネジメント	⑦ 店舗会計	⑧ 教育･訓練	⑨ 立地	⑩ 法令順守

行動科学マネジメント

【問題９】配点３点

行動科学マネジメントの考え方として、正しいものを１つ選んでください。

① 再現性のある仕組みをつくり誰でも成果を出せる環境をつくる

② 気合いと根性のある社員を育てる

③ ロボットのように指示通りに働く社員を増やす

【問題１０】配点３点

行動と言えるものを下記の中から１つ選んでください。

① ２Km ウォーキングする

② ダイエットする

③ ３キロ痩せる

【問題１１】配点３点

成果につながる行動は相手に伝える事が難しいです。その理由として正しいと思うものを１つ選んでください。

① 経験・感覚が暗黙知になっているから

② 自分で考えればわかるから

③ 他の人は関係ないという心理が働くから

【問題１２】配点６点（各３点）

行動分解ツール「MORS」に関して、以下の例を参考に空欄を埋めてください。

① Ｍは（　　）

② Ｏは（　　）

③ Ｒは（信頼できる）

④ Ｓは（　　）

【問題１３】配点２点

行動を継続するために影響力がもっとも高いのはどれですか。

① 行動の前の先行条件

② 行動の後の結果

③ やる気・根性

【問題１４】配点３点

何回も言っても相手は望んだ行動をとってくれないのはなぜか。

① 信頼関係がないから

② やる気がないから

③ 認識のズレが起こっているから